

PERAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI BENGKEL UTAMA JAYA MOTOR
(Studi Pada Pengguna Jasa Layanan Bengkel di Tenggilis Raya Surabaya)

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

Dhimas Akbar Premadi Wibowo
0912010219/FE/EM

FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL 'VETERAN'
JAWA TIMUR
2014

SKRIPSI
PERAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI BENGKEL UTAMA JAYA MOTOR
TENGILIS RAYA SURABAYA

Disusun Oleh :

Dhimas Akbar Premadi Wibowo
0912010219/FE/EM

Telah Dipertahankan Dihadapan
Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur
Pada tanggal

Pembimbing
Pembimbing Utama

Tim penguji
Ketua

Dra.Ec.Nuruni Ika.MM
196310091991032001

USULAN PENELITIAN
PERAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI BENGKEL UTAMA JAYA MOTOR
(Studi Pada Pengguna Jasa Layanan Bengkel di Tenggilis Raya Surabaya)

Yang Diajukan Oleh :

Dhimas Akbar Premadi Wibowo
0912010219/FE/EM

Telah disetujui untuk diseminarkan oleh

Pembimbing Utama

Dra.Ec.Nuruni Ika.MM
196310091991032001

Tanggal : 1 Oktober 2013

Mengetahui
Ketua Jurusan Program Studi Manajemen

Dr.Muhajdir Anwar.MM
NIP. 196509071991031001

PERAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI BENGKEL UTAMA JAYA MOTOR
(Studi Pada Pengguna Jasa Layanan Bengkel di Tenggilis Raya Surabaya)

Yang Diajukan Oleh :

Dhimas Akbar Premadi Wibowo
0912010219/FE/EM

Telah diseminarkan dan disetujui untuk menyusun skripsi oleh

Pembimbing Utama

Dra.Ec.Nuruni Ika.MM
196310091991032001

Tanggal : 24 Februari 2014

Mengetahui
Ketua Jurusan Program Studi Manajemen

Dr.Muhajdir Anwar.MM
NIP. 196509071991031001

SKRIPSI
PERAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI BENGKEL UTAMA JAYA MOTOR
(Studi Pada Pengguna Jasa Layanan Bengkel di Tenggilis Raya Surabaya)

Yang diajukan

Dhimas Akbar Premadi Wibowo
0912010219/FE/EM

Disetujui untuk Ujian Lisan Oleh

Pembimbing Utama

Dra.Ec.Nuruni Ika.MM
196310091991032001

Tanggal : 24 Februari 2014

Mengetahui
Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Drs. Ec. Rahman A. Suwaidi, MS
NIP. 196003301986031001

SKRIPSI

PERAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI BENGKEL UTAMA JAYA MOTOR
(Studi Pada Pengguna Jasa Layanan Bengkel di Tenggilis Raya Surabaya)

Disusun Oleh :

Dhimas Akbar Premadi Wibowo
0912010219/FE/EM

Telah Dipertahankan Dihadapan
Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur
Pada tanggal 28 februari 2014

Pembimbing
Pembimbing Utama

Tim penguji
Ketua

Dra. Ec. Nuruni Ika, MM

Dr. Prasetyohadi. MM

Sekretaris

Drs. Ec Pandji Sugiono, MM

Anggota

Dra. Ec. Nuruni Ika, MM

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, SE, MM

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkah yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “ Peran Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh Gelar Strata-1 Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini seringkali menghadapi hambatan dan keterbatasan dalam berbagai hal. Namun, karena dorongan dan bimbingan yang telah diberikan berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Teguh Sudarto, MP. Rektor UPN “Veteran” Jawa Timur
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, SE, MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Jawa Timur
3. Bapak Dr. Muhadjir Anwar, MM. Ketua Program Studi Ekonomi Manajemen
4. Ibu Dra. Ec. Nuruni Ika, MM. Selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses pengerjaan Skripsi ini.
5. Keluarga yang telah banyak memberikan dorongan baik secara moral ataupun materi sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik
6. Robby Suprayogi yang sudah membantu penyelesaian skripsi ini.
7. Teman-teman yang sudah menyumbangkan pendapatnya untuk membantu penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya, penulis menyadari bukan hal yang tidak mungkin apabila skripsi jauh dari sempurna, dan dengan rendah hati penulis bersedia menerima segala saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pihak.

Surabaya,

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
ABSTRAKSI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Pengertian Jasa.....	14
2.2.2 Karakteristik Jasa.....	14
2.2.3 Secara Umum Karakteristik Jasa.....	15
2.2.4 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.6 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	18
2.3 Hubungan Kausalitas.....	19
2.4 Kerangka Konseptual.....	22
2.5 Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Definisi Operasional.....	23
3.2 Pengukuran Variabel.....	26

3.3 Populasi dan Sampel.....	26
3.3.1 Populasi	26
3.3.2 Sampel	27
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	28
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.6 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	32
3.6.1 Teknik Analisis.....	32
3.6.2 Pengujian Hipotesis.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian	
4.1.1 Sejarah Singkat.....	39
4.1.2 Gambaran Umum Responden	
4.1.2.1 Penyebaran Kuesioner	45
4.1.2.2 Deskripsi Karakteristik Responden	46
4.2 Deskripsi Variabel	
4.2.1 Kualitas Pelayanan	47
4.2.2 Kepuasan Pelanggan	55
4.3 Analisis Data	56
4.3.1 Model Pengukuran PLS.....	56
4.3.2 Outer Loadings	57
4.3.2.1 First Order	57
4.3.2.2 Second Order	58
4.3.3 Uji Inner Model	62
4.4 Pembahasan	
4.4.1 Peran Kualitas Layanan (X) terhadap	
Kepuasan Pelanggan (Y)	64

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

2.1 Gambar Karakteristik Jasa.....	15
2.2 Kerangka Konseptual.....	22
3.1 Model PLS.....	31
3.2 Langkah – Langkah Analisis PLS.....	34
4.1 Uji Kausalitas.....	53

DAFTAR TABEL

1.1 Data Jumlah Pelanggan Bengkel Utama Jaya Motor.....	5
1.2 Keluhan Pelanggan Bengkel Utama Jaya Motor.....	6
3.1 Skala Likert Pada Pertanyaan Tertutup.....	30
4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	46
4.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	47
4.4 Jawaban Responden Tentang Tangibles (X1).....	48
4.5 Jawaban Responden Tentang Reliability (X2).....	50
4.6 Jawaban Responden Tentang Responsiveness (X3).....	52
4.7 Jawaban Responden Tentang Assurance (X4).....	53
4.8 Jawaban Responden Tentang Emphaty (X5).....	54

4.9 Jawaban Responden Tentang Kepuasan Pelanggan (Y).....	55
4.10 Outer Weights (Mean, STDEV, T-Values)	57
4.11 Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values).....	58
4.12 Average variance extracted (AVE).....	60
4.13 Composite Reliability.....	61
4.14 R – square	62
4.15 Path Coefficients	63

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Hasil Pengolahan Data

Lampiran 3 Tabulasi Data

Lampiran 4 Daftar Pustaka

PERAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI BENGKEL UTAMA JAYA MOTOR
(Studi Pada Pengguna Jasa Layanan Bengkel di Tenggilis Raya Surabaya)

Dhimas Akbar Premadi Wibowo

0912010219/FE/EM

Abstraksi

Tingkat persaingan dunia usaha di Indonesia sangat ketat, karena setiap perusahaan senantiasa berusaha untuk dapat meningkatkan pangsa pasar dan meraih kepuasan dalam bidang layanan. Masing-masing perusahaan berusaha untuk mendefinisikan layanannya agar mempunyai keunikan dan karakteristik yang berbeda dengan perusahaan lain, sehingga dapat menimbulkan kepuasan pelanggan untuk melakukan kerja sama kembali dalam bidang layanan service kendaraan bermotor.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Jasa Layanan Bengkel Utama Jaya Motor di Tenggilis Raya Surabaya. Sampel penelitian berjumlah 85 orang (laki-laki = 89,41% / 76 orang), (perempuan = 10,59% / 9 orang) Metode pengambilan sampel yang dilakukan adalah non probability sampling dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu purposive sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Partial Least Square..

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Artinya dengan kualitas layanan yang baik terhadap kepuasan pelanggan, maka layanan akan suatu kebutuhan tersebut akan meningkat. Dimensi Kualitas Pelayanan terdiri dari 5 dimensi, yaitu 1) Tangibles, 2) Reliability, 3) Responsiveness, 4) Assurance, 5) Emphaty. Hasil analisis data penelitian ini diketahui bahwa dimensi terbaik kualitas pelayanan jasa yang terdapat pada Bengkel Utama Jaya Motor Tenggilis Raya Surabaya menurut pelanggan adalah kehandalan / Reliability.

Kata kunci: Partial Least Square, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
ABSTRAKSI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Pengertian Jasa.....	14
2.2.2 Karakteristik Jasa.....	14
2.2.3 Secara Umum Karakteristik Jasa.....	15
2.2.4 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.6 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	18
2.3 Hubungan Kausalitas.....	19

2.4 Kerangka Konseptual.....	22
2.5 Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Definisi Operasional.....	23
3.2 Pengukuran Variabel.....	26
3.3 Populasi dan Sampel.....	26
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	28
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.6 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	32
3.6.1 Teknik Analisis.....	32
3.6.2 Pengujian Hipotesis.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	39
4.1.1 Sejarah Singkat.....	39
4.1.2 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan.....	43
4.1.3 Komitmen Perusahaan.....	44
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	45
4.2.1 Penyebaran Kuesioner.....	45
4.2.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	46
4.2.3 Kualitas Pelayanan.....	47
4.2.4 Kepuasan Pelanggan.....	51
4.3 Uji Outlier.....	51
4.4 Hasil Analisi dan Pengujian Hipotesis.....	53

4.4.1 Analisis Uji Kausalitas.....	53
4.5 Analisis Data Uji Validitas.....	54
4.5.1 Outer Loadings.....	54
4.5.2 Average Variance Extracted (AVE).....	57
4.6 Uji Reliabilitas.....	58
4.6.1 Composite Reliability.....	58
4.7 Outer Wiegths.....	58
4.8 Model Struktural.....	60
4.8.1 Result for Inner Wiegths.....	61
4.9 Pembahasan.....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia bisnis kini semakin dinamis seiring dengan semakin meningkatnya permintaan masyarakat terhadap produk dan jasa untuk memenuhi segala kebutuhannya. Demi menjaga kelangsungan usaha di tengah-tengah persaingan bisnis yang sangat kompetitif, suatu perusahaan harus memberikan kepuasan pelanggannya.

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut Berry dan Zenthaml yang dalam Lupiyoadi (2006: 181) berpendapat bahwa “Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan service quality yang telah dikembangkan oleh Parasuraman”.

Service Quality adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Service Quality dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas

pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

“Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Tjiptono (2005) menerangkan bahwa apabila jasa yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk.

Mengacu pada pengertian kualitas layanan tersebut maka konsep kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. “Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan”. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Sedangkan Roesanto (2000) dalam Nanang Tasunar (2006: 44) berpendapat bahwa: “Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan”. Suratno dan Purnama (2004) organisasi dalam merumuskan strategi dan program pelayanan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dan sangat memperhatikan dimensi kualitasnya.

Dewasa ini banyak perusahaan yang menyatakan bahwa tujuan perusahaan yang bersangkutan adalah untuk memuaskan pelanggan (Tjiptono, 2000) dalam Wellyanti Wira Astuti 2012. Kotler (2004) dalam Wellyanti Wira Astuti 2012. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan - harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi/ kesannya kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, maka pelanggan tidak puas, dan jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Kepuasan dipandang sebagai salah satu dimensi kinerja pasar. Peningkatan kepuasan pelanggan berpotensi mengarah pada pertumbuhan penjualan jangka panjang dan jangka pendek, serta pangsa pasar sebagai hasil pembelian ulang (Tjiptono, 2007) dalam Wellyanti Wira Astuti 2012.

Faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa Zeithamal dan Bitner (Lupiyadi 2006) dalam Wellyanti Wira Astuti 2012. Kualitas dan kepuasan pelanggan berkaitan erat. Kualitas memberikan motivasi kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Sehingga perusahaan yang gagal memuaskan pelanggan terhadap layanan yang diberikan, umumnya mengalami masalah yang kompleks salah satunya adalah pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain. Setiap perusahaan jasa harus merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem kualitas agar dapat memuaskan pelanggannya.

Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan menurut (John Sviokla Lupiyoadi, 2006) dalam Wellyanti Wira Astuti 2012 adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan kepada pelanggan. Penilaian akan kualitas pelayanan dikembangkan oleh Parasuraman (dalam Lupiyoadi dan Hamdani, 2006) yang dikenal dengan service quality (SERVQUAL) yang berdasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu tangibles (bukti langsung), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati).

Bengkel Utama Jaya Motor adalah bengkel yang telah berdiri sejak tahun 2002 sudah turun temurun dari tahun ke tahun hingga sekarang dengan dimulainya pembangunan fisik gedung, melengkapi alat – alat bengkel juga melengkapi onderdil yang fast moving dll. Perjalanan berlalu pemilik bengkel memberikan pemahaman kepada mekanik – mekanik dengan membaca 3 tabloid otomotif nasional. Mencoba bersaing dengan mengikuti drag race Mpe 2006. Dana yang di dapatkan dengan pinjaman modal di BRI 10 juta rupiah di tahun 2009 dengan masa pengembalian 2 tahun. Bengkel Utama Jaya Motor saat ini mempunyai 6 pegawai dengan banyak pengalaman di bidang jasa yaitu service segala macam kendaraan bermotor namun semua pengalaman itu perlu juga adanya pengertian dan pemahaman akan kepuasan yang di terima oleh pihak pengguna jasa layanan bengkel. Dalam pelayanan yang di sajikan dengan tingkat kepuasan agar bengkel utama jaya motor dapat berkembang dan menghadapi para pesaing harus memberikan pelayanan yang baik pada pengguna jasa layanan di bengkel utama jaya motor.

Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan jumlah pelanggan Bengkel Utama Jaya Motor selama tahun 2010 – 2012.

Tabel 1.1

Data Jumlah Pelanggan Bengkel Utama Jaya Motor
2010 - 2012

TAHUN	JUMLAH
2010	8124
2011	7920
2012	7200
Jumlah	23244

Sumber : Bengkel Utama Jaya Motor

Dari data pelanggan tersebut menunjukkan kekuatan persaingan. Banyak sekali layanan jasa terutama di bidang bengkel service motor yang menunjukkan bahwa kompetisi antar jasa layanan di pasar semakin tinggi. Jumlah data Pelanggan dari tahun 2010 - 2012 mengalami penurunan konsumen yang sangat fluktuatif.

Tidak semua keluhan pelanggan terungkap dengan jelas. Keluhan tersebut ada yang berdampak langsung dan ada yang tidak langsung terhadap kinerja perusahaan, sehingga kemampuan mendeteksi keluhan pelanggan harus dimiliki oleh perusahaan.

Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan ketidakpuasan pelanggan Bengkel Utama Jaya Motor selama tahun 2010 – 2012.

Tabel 1.2
Keluhan Pelanggan Bengkel Utama Jaya Motor
Tahun 2010 – 2012

NO.	Keluhan	Jumlah	Persen
1.	Kebersihan lingkungan sekitar bengkel yang kurang diperhatikan.	7	11,7 %
2.	Suku cadang (sparepart) yang tersedia kurang lengkap.	11	18,3 %
3.	Pelayanan terhadap pelanggan memerlukan waktu cukup lama	14	23,3 %
4.	Fasilitas ruang tunggu yang kurang memadai.	7	11,7 %
5.	Tempat parkir yang sempit.	6	10 %
6.	Karyawan kurang disiplin dalam bekerja.	9	15 %
7.	Kinerja mekanik dan karyawan tidak maksimal.	6	10 %
Jumlah		60	100 %

Sumber : Bengkel Utama Jaya Motor

Berdasarkan hasil kotak saran yang ada di Bengkel Utama Jaya Motor dapat diketahui bahwa keluhan dari pelanggan Bengkel Utama Jaya Motor cukup banyak. Keluhan-keluhan tersebut seharusnya ditanggapi pihak bengkel dengan mengambil langkah-langkah yang diperlukan, sehingga pelanggan akan merasa puas dengan layanan dan dukungan yang diberikan pihak bengkel.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :

“PERAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BENGKEL UTAMA JAYA MOTOR TENGGILIS RAYA SURABAYA”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah :

Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan permasalahan yang telah dikemukakan, secara garis besar penelitian bertujuan :

Untuk membuktikan pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa :

a) Bagi peneliti

Menjadi masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan disiplin ilmu ekonomi khususnya Manajemen Pemasaran.

b) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi mengenai factor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.

c) Bagi peneliti lain

Sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti lain yang berminat untuk mengembangkan penelitian semula lebih lanjut

d) Bagi Lembaga

Manfaat penelitian bagi lembaga atau institusi pendidikan adalah sebagai bahan informasi dan pengembangan bagi penelitian berikutnya.